المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم العالي

جامعة أم القرى

كلية التربية

قسم الإدارة التربوية والتخطيط

تأثير استخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظرهن

إعداد الطالبة

حصة بنت عبد ا هوساوى

إشراف

الدكتورة/ جواهر بنت أحمد صديق قنديلي

أستاذ مساعد التعليم العالي

دراسة مقدمة الي قسم الإدارة التربوية والتخطيط كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير

الفصل الدراسي الثاني

١٤٢٦هـ/١٤٢٧هـ

ملخص الرسالة

عنوان الدراسة:تأثير استخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس في كليـات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظرهن.

الباحثة : حصه بنت عبد ا محمد بكر هوساوى.

أهداف الدراسة:

١ـالتعرف علي أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس من الجوانب التنظيمية والوظيفية فـي كليات البنات بمكة المكرمة .

٢ـالتعرف علي أكثر الجوانب التنظيمية أو الوظيفية تأثيراً في عضوات هيئة التدريس في كليات البنات.

٣ـ التعرف علي درجة تأثير وسائل التقنية في ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية .

٣- تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين عضوات الهيئات التدريسية نحو التـأثير الإيجـابي لاسـتخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل تبعاً لمتغيرات الدراسة.

منهجية الدراسة وإجراءتها:

وصممت الاستبانة لجمع المعلومات وتم تحكيمها والتحقق من صدقها وثباتها ، ثم طبقت علي أفراد المجتمـع الأصلي والمكون من : أعضاء هيئة التدريس في كليات البنات الأربع بمكة المكرمة وعددهن(٣١٩) عضوا ، واستخدم المنهج الوصفي وعولجت البيانات إحصائيا ؛ واستخدم مـن تلـك الأسـاليب مـايلي : التكـرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "أنوفا" واختبار "شيفييه" واختبار"ت" .

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج منها:

١- من أكثر مسببات ضغوط العمل التنظيمية : الروتين ومحدودية الموارد والإمكانات.

٢- من أكثر مسببات ضغوط العمل الوظيفية الافتقار إلي فرص التطوير المهني.

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل من وجهـة نظـر عضوات هيئة التدريس تعزى لمتغير الدرجة العلمية والتخصص والكلية .

أهم التوصيات :التخطيط العلمي الهادف إلى إنشاء كليات البنات ؛ لتواكب كوادرها الأكاديميـة والبـشرية ، ومبانيها وتجهيزاتها متطلبات العصر.

Abstract

Thesis Title **:Adverse Using Technical methods in administrating work stress** in **Teaching female staff in Girls' colleges in Makkah al-Mokarramah from their own point of view.**

Prepared by: Hessah Bent Abd Allah Mohammad Bakr Housawi .

Objectives Study:

1- To identify the significant pressure and stress faced by female faculty in girls' colleges in Makkah Al-Mokarramah.

2- To identify the most effective professional and systematic on the female teaching staff in Girls' colleges.

3- To identify the positive impact of technical aids on the resources of professional and organizational stress.

4- To decide the deferences with statistical denotation among female teaching staff toward the positive impact of using technical aids to face work stress according to the research variables.

P procedure Study:

A questionnaire was designed to collect information . Its validity and stability were tested and it was applied on the original society individuals which consists of female teaching staff in the four Girls colleges in Makkah, (319 partcipants). The descriptive methodology was used. Data was statistically processed. The following approaches were used : repetitions, and averages , normative deviations, ANOVA test, shefiet test.

Resuts:

1- Routine and lack of facilities are the most effective resources of stress .

2- Lack of professional development is another effective source of stress .

3- There are differences with statistical denotation in using technical aids to pace work stress from the female teaching staff's own point of view attributed to the academic degree, specialization and the college.

Recommendations :

The scientific planning which aims to found college girls to help their teaching staff, their buildings and equipments to meet the requirements at present .

فهرس الموضوعات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الفصل الاول

المقدمـــــــــــة
مشكلة الدراســــــــة
تساؤلات الدراســــــة
أهداف الدراســــــة
أهمـية الدراســــــة
حدودالدراســــــــة
مصطلحات الدراســـة

بسم ا الرحمن الرحيم

المقدمة :-

الحمد رب العالمين ، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى ا عليه وسلم . اللهم انفعني بما علمتني، وعلمني ما ينفعني وزدني علماً . اللهم آمين.

أحدث التقدم التقني الذي حدث في القرنيين الماضيين تغيرات عميقـة فـي طبيعة العمل وتزايد اعتماد الدول عليه لضمان استمرار تطورها. وهذا الاعتمـاد الكبير فرض علي المنظمات والمؤسسات القائمة فـي المجتمـع ومـن قيادتهـا وأفرادها العاملين بها الاستغناء عن المنهج التقليـدي ، وإيجـاد إسـتراتيجيات وأنشطة تحقق لهم الاستفادة المثلي من التقنية فالتقدم التقني فتح آفاقـاً جديـدة للعمل الإداري وقنوات حديثة لتنمية الطاقات البشرية، وأحدث تغيراً في الوظائف وطرق العمل. ومؤسسات التعليم العالي _كليات البنات - شأنها شأن المؤسسات الأخرى، يمكنها الاستفادة من استخدام وسائل التقنية في القيـام بمـسؤولياتها، والرفع من أداء منسوبتها وتحسين العمل الإداري و الأكـاديمي بهـا،وبالتـالي الخروج بمخرجات التعليم علي أساس يتماشى مع مقتـضيات العـصر الحـالي. وحيث أن هذه المؤسسات تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة علي عناصرها البشرية وخاصةً" عضوات الهيئات التدريسية ";اللاتـي يفتـرض بهـن القيـام بمسؤولياتهن بصورة تتسم بالفاعلية. إلا أنهن يوجهن من بعض المعوقات التي تحول دون قيامهن بدورهن بصورة كاملة . من هذه المعوقات: ضـغوط العمـل[jobs tress] ؛ وهي ظاهرة واسعة الانتشار لا ترتبط بوظيفة أو مهنـة بحـد ذاتها، عضوات الهيئات التدريسية ليسوا بمنأى عن التعرض للضغوط بصفة عامة وضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية بصفة خاصة. ونظراً لان وسائل التقنية غزت كافة نواحي النشاط الإنساني وقدمت الكثير من لمشكلات بيئة العمل، أصـبح مـن الـضروري الاسـتفادة منهـا لمواجهـة ضـغوط العمـل

وذلك عن طريق استخدام قواعد البيانات وأتمتة المكاتب ونظام معالجة الوثـائق ونظم الحفظ والبريد الإلكتروني ، والعديد من الوسائل التقنية الحديثـة . وتـرى الباحثة من الضروري الاعتراف بأن هناك من الباحثين من يري أن هذه التغيرات العميقة التي أحدثها التقدم التقني في طبيعة العمل ، ظهـر التخـصص الـدقيق والتقيد الشديد وأصبح العاملون لايرتبطون إلا بجزء صغير مـن عملهـم . ممـا أفقدهم الانسجام والتأقلم مع العمل ، وبالتالي برزت ظـاهرة الـشعور بالوحـدة والغربة عن محيط العمل . وهذه الظاهرة تأثر سلباً علي أداء العاملين ومـستوي إنتاجهم .وعلي الرغم من هذه السلبيات فظاهر للعين وبـشكل جلـي أن للتقـدم التقني الكثير من الايجابيات التي لاتسع لها هذه الدراسة. وتري الباحثة أيضاً أن التفكير الجاد في استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل سـينتج عنـه إدارة أفضل للكليات ، وتبسيط لإجراءات الإدارية ، وتوفير الوقت والجهد، ورفع كفاءة ومستوى العمل الأكاديمي ولذلك انعكاساته الإيجابية المباشر علي مخرجات التعليم .

وقد تضمنت خطة الدراسة خمسة فصول، هدف الفصل الأول منها إلـي عـرض خطة البحث وفي ثناياها مشكلة البحث وأهدافه وتـساؤلاته وأهميتـه وحـدوده ، تعريف مصطلحات البحث إجرائيا. أما الفصل الثاني تضمن الاطـارالنظري وفيـه عرض متغيري الدراسة وسائل التقنية وضغوط العمل ، ثم استعراض للدراسـات السابقة ذات الصلة المباشرة بوسائل التقنية وضغوط العمل. أما الفـصل الثالـث فتضمن منهج البحث وإجراءاته . أما الفصل الرابع فتضمن تحليل وتفسير لنتـائج البحث. أما الفصل الخامس فتضمن خلاصة نتائج البحث ومجموعة من المقترحات والتوصيات.

مشكلة الدراسـة :-

نتيجةٍ لما تلعبه التقنية من دور محوري رائد في وقتنا الحاضر ، ونتيجةٍ إدراك المجتمعات المعاصرة أهميتها حيث غزت بأدواتها ووسائلها كافة مجالات النشاط الإنساني ، بحيث ازداد الاعتماد عليها بشكل كبير. ولان عصر التكنولوجيا

المتأجج الذي نعيشه هو وليد تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا المعلومـات ونظم الاتصالات. الفار(١٤٢١هـ،ص١٥٠) وحيث أن التقنية الحديثة ساهمت إلي حد كبير في مزاولة العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ; وصولاً إلي اتخاذ القرارات ، وساهمت في تحليل المعلومات واحتواء الكثير من المهـام ، وإدخال التعديلات علي السياسات والإجراءات الإدارية.النمر(١٤١١هـ،ص٣٩٨)
ومما لاشك فيه إن وسائل التقنية أوجدت الكثير من الحلول للمشكلات التي يعـاني منها الأفراد العاملين كضغوط العمل والتي تؤثر سلباً علي المنظمات والعاملين بها ،واستخدام التقنية الحديثة للتغلب على الآثار السلبية لضـغوط العمل له مبرراته التي يرتكز عليها ومنها:ـ
ما يشهده موضوع ضغوط العمل من اهتمام متزايد في الآونة الأخيرة، فأصبح من القضايا المهمة في أدبيات السلوك التنظيمي والسلوك الإداري. ويرجع هذا الاهتمام إلى مجموعة من العوامل منها :-

١ - أن ضغوط العمل أصبحت ظاهر ة نفسية سيكولوجية أخذت في الازدياد بـين الأفراد العاملين في منظمات العصر الحديث .

٢- الآثار السلبية المترتبة علي ضغوط العمل علـى الأفـراد والمنظمـات منهـا السلبية عدم الرضا المهني وضعف الأداء والعجز عن الابتكار ، وضعف الدافعيـة للعمل ، والإنهاك النفسي ، بالإضافة إلى زيادة كبيـرة فـي معـدلات المـشكلات الانفعالية للفرد(المشعان ، ١٤١٦هـ ، ص٦٧-١٠٥) .

٣ـ النتائج المرضية المترتبة عن ضغوط العمل منها إصـابة الأفـراد العـاملين بالعديد من الأمراض مثل ضغط الدم . والكلسترول ، والسكر... الـخ (العتيبـي ١٤١٨هـ، ص١٧٧) .

٤- وتولد ضغوط العمل مجموعة من الأمراض الإدارية والعصبية أبرزها اختفاء دوافع الابتكار والتطوير والعزوف عن المبادرة ، والإحساس بنمطية العمل ، والخنوع الوظيفي ، و الاتكالية على الآخرين ، أو الشعور بالاغتراب عن العمل. (الشديفات ، ١٤٢٠هـ ، ص١٧٩).

ورأت الشديفات،١٤٢٠هـ أنه" يجب الاعتراف أن هناك جانباً إيجابياً وجيداً لضغوط العمل لا يلحق ضرر بالفرد ، بل ويعد مفيداً حيث يكون حافزاً لبذل الجهد نحو التقدم وتحسين الأداء . فالأنشطة والممارسات اليومية يمكن أن تسبب نوعاً من الضغوط دون أن تلحق ضرراً بالفرد ، إلا أن الثابت هو أن وجود حد معين من الضغوط يجعل الفرد يشعر بالتوتر والضغط ، أى أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقداراً من التحدي لقدرات الأفراد ، مما يزيد من دافعيتهم نحو إنجاز الأفضل"ص٥ .

وكون ضغوط العمل ظاهرة واسعة الانتشار لا ترتبط بوظيفة أو مهنة معينة ، فإن عضوات الهيئات التدريسية ليسوا بمنأى عن التعرض لمشكلات وأزمات تولد لديهم ضغوط العمل ومن هذه الأزمات ما يتعلق بـ :

١- الدور الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في التعليم العالي أو الجامعي:

وهو من أصعب الأدوار وأكثرها مطالباً فإلى جانب المهام التدريسية والتي تحتل المركز الأول في قائمة الواجبات الملقاة على كاهل عضو هيئة التدريس ، هناك المهام الإدارية والإشرافية والبحثية بالإضافة إلى خدمة المجتمع الذي ينتمي إليه وأشارت باروم (١٤١٧هـ ،ص١٣) إلى أنه لا يمكن النظر إلى مهام أعضاء هيئة التدريس منفصلة عن مهام القسم الأكاديمي الذي يتبعونه والكلية التي ينتمون إليها ورسالة الجامعة التي تضمهم .

٢-أوجه القصور المتعلقة بالهيكل التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي:

كشفت نتائج كثير من الدراسات والأبحاث ومنها دراسة باروم (١٤١٧هـ) الفضل (١٤٠٥هـ) و قطان (١٤١١هـ) إلى جملة من أوجه القصور والمشكلات التي يعاني منها أعضاء هيئة التدريس في الجامعات ومؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية منها :

١-الإصرار على التمسك بالإجراءات والقواعد الرسمية البحتة مما يؤدي إلى الجمود وانتفاء المرونة بالقدر المطلوب وتحول الأجهزة الإدارية إلى بيروقراطيات يدور حولها العمل الأكاديمي .

٢-وأشار القطان (١٤١١هـ) ، إلى أن أعضاء هيئة التدريس "يعانون من عـدم إطلاعهم على الإمكانات المادية والبشرية المتاحة والعمل بموجبها وفي حدود هذه الإمكانات"ص١٠٧. وأوجه القصور التي يعاني منها عضو هيئـة التـدريس فـي الجامعات ومؤسسات التعليم العالي مما يؤثر بشكل أو آخر على كفاءتـه وأدائـه وعطائه ، وبالتالي يؤثر ذلك على مخرجـات التعلـيم وعلـى كفـاءة الجامعـات ومؤسسات التعليم العالي. وانطلاقا من الدور الفاعل للتقنية ، واستناداً إلي نتـائج العديد من الدراسات التي أثبتت التأثير الإيجابي للتقنيـة علـي كافـة النـشاطات الإنسانية ، ترى الباحثة أنه من الممكن الاستفادة بـشكل إيجـابي مـن التقنيـة لمواجهة ضغوط العمل التي يواجهنها عضوات الهيئات التدريـسية ;مـن خـلال استخدام الحاسب الآلي في تخزين واسـترجاع المعلومـات والبيانـات الخاصـة بالطالبات، وإصدار الجداول، وكشوف الـدرجات ، واسـتخدام إمكانـات البريـد الالكتروني في تزويد الطالبات بالمحاضرات والاختبارات، مما يوفر الوقت والجهد علي عضوات الهيئات التدريسية وعلي الطالبات .وإيجاد التنسيق التكاملي في مـا بين عضوات الهيئات التدريسية ، بالإضافة إلي الـتخلص مـن أعبـاء المهـام الروتينية كتحرير الرسائل والمرسلات وكتابة التقارير بالطرق التقليدية أصـبحت مميكنة وتسجل الكترونياً بواسطة الحاسب الآلي . وكل المبررات السابقة وغيرها تدعو إلي استخدام وسائل التقنية كمدخل للحد من ضغوط العمل التـي يواجهنهـا منها عضوات الهيئات التدريسية في مؤسسات التعليم العالي .

وتنحصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:-

س/ما مدى تأثير استخدام وسائل التقنية في مواجهة ضـغوط العمـل التنظيميـة والوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة؟

تساؤلات الدراســـة:

السؤال الأول:

ما أبرز الضغوط التنظيمية التي تعاني منها عضوات هيئة التـدريس فـي كليـات البنات بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن ؟

السؤل الثانـي:

ما أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة من حيث الجوانب الوظيفية وجهة نظرهن ؟

السؤال الثالث:

أي الجوانب التنظيمية أو الوظيفية تشكل ضغوطاً أكثرعلي عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهن؟

السؤال الرابع :

ما أبرز تأثيرات وسائل التقنية علي مصادر ضغوط العمل من الجوانب التنظيميـة والوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة؟

السؤال الخامس :

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تأثير استخدام وسائل التقنيـة في مواجهة ضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية والتي تعزى إلى متغير الجنسية والدرجة العلمية وطبيعة العمل والكلية؟

السؤال السادس :

ما مصادر معرفة عضوات هيئات التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمـة بوسائل التقنية من وجهة نظرهن ؟

السؤال السابع:

ما درجة اهتمام إدارات كليات البنات بمدينة مكة المكرمة، بتوفير وسائل التقنية في الكليات، من وجهة نظر عضوات هيئات التدريس ؟

أهداف الدراسة :

١) التعرف علي أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس، من حيث الجوانب التنظيمية.

٢)الكشف عن أبرز الضغوط التي تعاني منها عضوات هيئة التدريس، من حيث الجوانب الوظيفية .

٣)التعرف أكثر الجوانب تسبباً في ضغوط العمل ، لعضوات هيئات التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة .

٤) التعرف تأثيرات وسائل التقنية في ضغوط العمل،من الجوانب التنظيمية والوظيفية.

٥)تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى تأثير استخدام وسائل التقنية، في مواجهة ضغوط العمل، والتي تعزي إلي متغير الجنسية والدرجة العلمية وطبيعة العمل الحالي والكلية .

٦) تحديد مصادر معرفة عضوات هيئة التدريس بوسائل التقنية من وجهة نظرهن.

٧)الوقوف علي درجة اهتمام إدارات كليات البنات بمدينة مكة المكرمة بتوفر وسائل التقنية في الكليات .

أهمية الدراسة :

١ ـ تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تبحثه حيث أصبح من أبرز مظاهر العصر الحالي تكنولوجيا المعلومات وما ينبثق منها من أدوات وأساليب من الممكن تطويعها والاستفادة منها في كل مجالات النشاط الإنساني ، وترى الباحثة أنه من المهم جداً الأخذ بهذا التقدم العلمي والتقني وإدخاله كنظام عمل فعال في مؤسسات التعليم العالي بما فيها كليات البنات ، وذلك لتذلل الصعوبات التي تقف في طريق عضوات هيئة التدريس، كضغوط العمل الناتجة عن الجوانب التنظيمية والوظيفية

٢ـ تعد هذه الدراسة من الدراسات القلائل التي تحاول البحث في إمكانية الاستفادة من وسائل التقنية في مواجهة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي .

٣- تنبع أهمية الدراسة أيضا من مجتمع الدراسة فعضوات هيئة التدريس في كليات البنات هم حلقة من الحلقات المؤثرة في التنمية الشاملة ، والاهتمام بتذليل الصعوبات التي تواجههم، والتي تقف حجر عثرة أمام نموهن وتطورهن ورضاهن المهني أمر يشارك فيه الجميع .

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

معرفة مدى تأثير وسائل التقنية "تكنولوجيا المعلومات" في مواجهة ضغوط العمل التنظيمية والوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمدينة مكة المكرمة .

الحدود المكانية:

إقتصرتطبيق الدراسة علي عضوات هيئة التدريس في كليات البنات من سعوديات وغير سعوديات ممن هم بمرتبة أُستاذ ـ أُستاذ مشارك ـ أُستاذ مساعد ـ أُستاذ محاضرـ معيد .

الحدود الزمانية :

تم إجراء هذه الدراسة خلال العام الدراسي ١٤٢٣هـ/١٤٢٤هـ

مصطلحات الدراسة :

- **التقنية : عربت كلمة تكنولوجيا إلى تقنيات .**

فكلمة تكنولوجيا تعني [العلم الذي يهتم بتحسين الأداء والممارسة والصياغة أثناء التطبيق العملي] (الحيلة ، ١٤٢١هـ،ص ١٧).

- **أما التقنية [فهي جميع الأدوات والأفكار المتاحة لتوسيع المقدرة الطبيعية والمادية والفعلية للإنسان] . (البردعي وآخرون ، ١٤١٤هـ، ص٣٢٨).**

- أما التقنية لأغراض هذه الدراسة (فهـي تكنولوجيـا الحاسـبات الآليـة وتكنولوجيا المعلومات وشبكة الإنترنت وما ينبثق عن ذلـك مـن معلومـات وبرامج وأساليب عمل) .
- ضغوط العمل فهي: تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل فـي الفـرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة. (هيجان ، ١٤١٩هـ ، ص٢٣).
- أما ضغوط العمل لأغراض هذه الدراسة فهي: ردود فعل ناتجة عن المصادر الوظيفية والتنظيمية في بيئة العمل والآثارالتى تتركها علـى عـضوه هيئـة التدريس ، مما يؤثر في أدائها وكفاءتها ورضاها الوظيفي ، وصحتها النفسية والجسمية .
- عضوه هيئة التدريس لأغراض هذه الدراسة :ـ هي كل من تقـوم بعمليـة التدريس في إحدى كليات البنات التربوية بمكـة المكرمـة وتحمـل شـهادة الدكتوراه في إحدى درجاتها الثلاث أستاذ، وأستاذ مشارك، وأسـتاذ مـساعد ،وكذلك المحاضرات ممن يحملن درجة الماجستير ، والمعيدون ممـن يحملـن درجة البكالوريوس .

أما المقصود بإستخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل: استخدام تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت وما ينبثق عن ذلك من برامج وأساليب عمل وأفكار عملية منظمة في مواجهة ضغوط العمل التي يتعرض لها عضوات هيئة التدريس في كليات البنات.